

En partenariat académique avec **ESGTOURISME**

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



Durée estimée*:

120h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 290 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 4 (Bac)

Grâce à cette formation, vous saurez maîtriser les techniques de vente afin d'optimiser les ventes de produits touristiques.

Vous serez capable de :

- Combiner des prestations à partir de la demande d'une clientèle groupe ou individuelle
- Présenter et valoriser une destination et une offre en français et en anglais et contractualiser la vente
- Gérer le dossier client dans le cadre légal et appliquer la politique qualité de l'établissement

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : (?)

✓ **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de**

compétences



Bloc de compétences "Vendre des prestations touristiques" du Titre Professionnel "Conseiller vendeur en voyages" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro RNCP37295 par décision de France Compétences du 03/01/2023

✓ **Attestation de fin de formation** **studi** &

ESGTOURISME

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- **Cours écrits et vidéos à la demande**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay**
- **Accompagnement et suivi pédagogique**
- **Projets professionnels**
- **Coaching carrière**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**
- **Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾**
- **Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾**

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.
** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Connaître le secteur du tourisme : les fondamentaux

L'essor du tourisme en France et dans le monde

- La genèse du tourisme
 - De la fin du XVIIIème siècle au début du XXème siècle
 - Des années 60 à nos jours
 - Le tourisme dans le monde avant et après la Covid
-

Les acteurs du tourisme

- Le métier d'agent de voyages
 - Les acteurs du marché touristique
 - Les acteurs du secteur social et associatif
 - Les acteurs du tourisme responsable et solidaire
-

Les différents types de tourisme

- Tourisme sur les littoraux, partie 1
 - Tourisme sur les littoraux, partie 2
 - Tourisme en ville
 - Tourisme rural
 - Tourisme de montagne
 - Tourisme sur l'eau et sur les rails
 - Tourisme culturel et patrimonial, partie 1
 - Tourisme culturel et patrimonial, partie 2
 - Tourisme de santé, bien-être et détente
 - Tourisme de divertissement
 - Tourisme responsable et durable
-

Santé, sécurité et responsabilité dans le secteur du tourisme

- Les enjeux de la santé et sécurité au travail
 - La RSE appliquée au tourisme
 - Le rappel des règles dans l'entreprise
 - La lutte contre la discrimination
 - L'organisation de son poste de travail et la gestion de son temps
-

Savoir-être : cultiver ses soft-skills pour réussir dans le tourisme

- L'écoute active
 - La communication interpersonnelle
 - La gestion des conflits
 - Le travail en équipe
-

Vendre des prestations touristiques

Les différents types de prestations touristiques

- La réglementation de l'offre touristique
- Le transport ferroviaire
- Le transport aérien et les différents types de compagnies aériennes
- Le transport maritime et fluvial
- Le contrat de location et d'assurance : rédaction
- Le contrat de location et d'assurance : suivi
- La location de véhicules de tourisme

- L'hébergement
 - Les principaux tour-opérateurs commercialisés en France
 - Exemples de produits touristiques : la vente d'activités/excursions et les parcs de loisirs
 - Focus sur la vente de voyages responsables
 - Application : les différents types de prestations touristiques
-

L'Europe

- La France
 - La typologie des régions touristiques françaises
 - L'Europe
-

L'Amérique

- L'Amérique du Nord
 - L'Amérique latine
 - Les Caraïbes
-

Le bassin méditerranéen et le Moyen-Orient

- Le bassin méditerranéen et le Moyen Orient
 - Les pays du Golfe
-

L'Asie

- L'Asie
-

L'Afrique

- L'Afrique
-

L'Océanie

- L'Océanie
-

Présenter et valoriser une destination touristique

- Comment présenter et valoriser une destination ?
 - Application : présenter et valoriser une destination touristique
-

Vendre des prestations touristiques

- La négociation commerciale et les étapes de la vente
 - Vendre des services et produits additionnels
 - Finaliser la vente
 - Connaître les obligations liées aux assurances voyages
 - Application : vendre des prestations touristiques
-

Vendre des prestations touristiques en anglais

- Les différents types d'hébergement touristique
- The different types of transport // Les différents types de transport touristique
- The different types of activities and excursions // Les différents types d'activités
- La gastronomie / la restauration
- Présenter une destination en anglais : les pays d'Europe
- Présenter une destination en anglais : le bassin méditerranéen et le Moyen Orient

- Présenter une destination en anglais : l'Amérique du Nord
- Présenter une destination en anglais : l'Amérique centrale et latine
- Présenter une destination en anglais : l'Afrique
- Présenter une destination en anglais : l'Asie
- Présenter une destination en anglais : l'Océanie
- Mener un entretien de vente en anglais - partie 1 : présenter une proposition de voyage
- Mener un entretien de vente en anglais - partie 2 : répondre aux questions/objections et finaliser la vente
- Gérer les réclamations (orales/écrites) et les mauvais avis en ligne

Gérer le dossier client et appliquer la politique qualité

de l'établissement

- La démarche qualité et la qualité des produits touristiques
- Modifier ou annuler un dossier client
- Réaliser un carnet de voyages
- L'assistance conseil notamment en cas d'imprévu
- Réaliser le suivi de la vente et le service après-vente
- Gérer les réclamations et les litiges
- La protection des données personnelles : Grands principes et Loi informatique et Libertés
- Sensibilisation à la RGPD
- La cybersécurité
- Application : gérer le dossier client et appliquer la politique qualité de l'établissement

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Expérience professionnelle et stage :

Dans le cadre de votre formation, le stage n'est pas obligatoire.

Examen :

Mois d'examen : Juin, Décembre

Lieu : "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Les évaluations en cours de formation
- Un dossier professionnel
- Un oral de mise en situation professionnelle (2h avec une partie en anglais)
- Un entretien technique avec le jury (20 min)

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Vendre des prestations touristiques" du Titre Professionnel "Conseiller vendeur en voyages" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro RNCP37295 par décision de France Compétences du 03/01/2023

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr